

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi saat ini, dunia bisnis dari berbagai sektor semakin berkembang pesat dan sangat dinamis. Indonesia sebagai negara berkembang memiliki berbagai macam perusahaan yang sudah berskala global atau internasional, namun hal tersebut semakin menciptakan persaingan yang ketat di dunia usaha. Baik perusahaan swasta maupun perusahaan nasional harus mampu secara kompetitif dalam memenangkan persaingan di kancah internasional. Untuk mencapai kesuksesan tersebut harus didukung oleh manajemen beserta seluruh elemen yang ada di organisasi. Salah satu peranan manajemen yang sangat penting adalah pada pengelolaan sumber daya manusianya. Sebab dalam semua fungsi manajemen seperti manajemen pemasaran, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, dan manajemen operasional semuanya memiliki kesamaan yaitu membutuhkan peranan dari sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) atau *man power* merupakan kemampuan yang dimiliki oleh setiap manusia dimana kemampuan tersebut merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu atau karyawan (Hasibuan, 2017:244). Perusahaan harus dapat mengelola kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia di perusahaan tersebut untuk mencapai tujuan organisasi.

Fenomena saat ini yang menjadi tantangan bagi Indonesia adalah dimulainya pasar bebas sejak tahun 2015 yaitu MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Masyarakat Ekonomi ASEAN (ASEAN *Economic Community/AEC*) dibentuk untuk mewujudkan integrasi ekonomi ASEAN, yakni tercapainya wilayah ASEAN yang aman dengan tingkat dinamika pembangunan yang lebih tinggi dan terintegrasi, pengentasan masyarakat ASEAN dari kemiskinan, serta pertumbuhan ekonomi untuk mencapai kemakmuran yang merata dan berkelanjutan (Kementerian Luar Negeri, 2015). MEA yang bertujuan untuk

menciptakan pasar tunggal tidak hanya membuka arus perdagangan barang, jasa melainkan juga tenaga kerja terampil atau profesional secara lebih bebas. Dari aspek ketenagakerjaan, terdapat kesempatan yang sangat besar bagi para pencari kerja karena banyak tersedia lapangan pekerjaan dengan berbagai kebutuhan serta keahlian yang beraneka ragam. Hal ini membuat iklim yang kompetitif di dunia usaha maupun tingkat kualitas sumber daya manusia antar negara. *World Bank* (Bank Dunia) mencatat, indeks sumber daya manusia (*Human Capital Index/HCI*) Indonesia sebesar 0,53 atau peringkat ke-87 dari 157 negara (Bank Dunia Indeks SDM Indonesia peringkat ke 87, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat SDM di Indonesia masih tergolong rendah.

Berkaitan dengan fenomena di atas maka seluruh perusahaan di Indonesia harus dapat meningkatkan kualitas dan kinerja sumber daya manusia yang mereka miliki untuk mencapai kesuksesan dalam persaingan pasar global seperti MEA, oleh sebab itu dibutuhkan sumber daya manusia atau karyawan dengan kinerja yang tinggi dalam pencapaian misi serta mampu untuk memberikan kontribusi lebih terhadap organisasi. Kontribusi lebih terhadap organisasi ini biasa disebut dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Organ (1988, dalam Podsakoff, Ahearne dan MacKenzie, 1997) “*defined OCB’s as behavior of a discretionary nature that are not part of the employees formal role requirements, but nevertheless promote the effective functioning of the organization*”. Dari pengertian tersebut dapat dinyatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan sebuah perilaku yang bersifat sukarela atau diskresioner yang bukan bagian dari persyaratan formal karyawan tetapi dapat mempromosikan atau meningkatkan fungsi dari organisasi. *Organizational citizenship behavior* (OCB) dianggap sebagai sebuah perilaku di tempat kerja yang sesuai dengan penilaian pribadi yang melebihi persyaratan kerja dasar seseorang (Titisari, 2014:4).

PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) atau yang lebih dikenal dengan sebutan PELINDO III merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan. Sebagai operator terminal pelabuhan, PT PELINDO III mengelola 43 pelabuhan

dengan 16 kantor cabang yang tersebar di tujuh propinsi di Indonesia. Salah satunya yaitu PELINDO III cabang Tanjung Perak Surabaya. PT PELINDO III juga memiliki kegiatan edukatif yaitu pusat pelatihan dan pengembangan atau *Training and Development Center* (TDC) yang diresmikan sejak tanggal 2 mei 2016 di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. “Selain itu, jajaran manajerial perlu dilibatkan dalam kegiatan pelatihan dan pengembangan SDM, guna mentransfer pengetahuan dan pengalaman mereka kepada para karyawan yang lebih luas” (Press Release Pelindo III Luncukan Kegiatan Edukatif di Pelabuhan Tanjung Perak, 2016). Hal tersebut tentu dapat merangsang adanya OCB di dalam organisasi, maka dari itu perusahaan harus mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi OCB. Organ dkk. (2006, dalam Sahrah, 2017) mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* (POS) adalah salah satu faktor yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya OCB seseorang. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Osman dkk. (2015) *perceived organizational support* memiliki hubungan yang tinggi dengan OCB dan itu terjadi karena ketika karyawan menerima dukungan dari organisasi, mereka akan memiliki kinerja lebih baik untuk organisasi. Sebagai bentuk perusahaan dalam memberikan dukungan kepada karyawan, PT PELINDO III (persero) salah satunya memberlakukan program peningkatan kompetensi karyawan melalui pusat pelatihan dan pengembangan atau *Training and Development Center* (TDC) di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya.

Selain *perceived organizational support*, faktor lain yang mendorong adanya *Organizational Citizenship Behavior* adalah keterlibatan kerja. Ueda (2012, dalam Utami dan Palupiningdyah, 2016) berpendapat bahwa karyawan yang terlibat dalam suatu pekerjaan dapat mengembangkan kepribadiannya dalam organisasi untuk melakukan apapun yang karyawan bisa untuk organisasinya dan karyawan percaya bahwa OCB yang diberikan berkontribusi untuk efektivitas organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2015:46) keterlibatan kerja diartikan sebagai tingkat sampai dimana seseorang mengidentifikasi sebuah pekerjaan dan secara aktif berpartisipasi di dalamnya serta mempertimbangkan kinerja penting bagi dirinya. Hsia dan Tseng (2015)

menyatakan “....*Employees with high job involvement or high organizational citizenship behavior (OCB) also will make more contribution to their companies*”. Dapat diartikan bahwa karyawan yang memiliki keterlibatan kerja atau perilaku kewarganegaraan organisasi (OCB) yang tinggi akan membuat lebih banyak kontribusi untuk perusahaannya. Berdasarkan hasil observasi peneliti ketika memasuki salah satu ruangan yang didalamnya tidak ada sekat atau pemisah pada setiap meja para karyawan dibagian divisi SDM dan Umum PT PELINDO III cabang Tanjung Perak Surabaya, hal tersebut menunjukkan karyawan saling terlibat dalam pekerjaan sesama divisinya dan bekerja sama membantu rekan kerja. Selain keterlibatan kerja karyawan ada juga kepuasan kerja yang dapat mendorong munculnya *Organizational Citizenship Behavior* di perusahaan. Menurut Robbins (2006, dalam Titisari, 2014:16) kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang dapat membentuk dan menjadi penentu utama *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Robbins (2006, dalam Titisari, 2014:16) juga menyatakan bahwa karyawan yang memiliki rasa puas berkemungkinan lebih besar untuk berbicara secara positif tentang organisasi, membantu rekan kerja, dan membuat kinerja pekerjaan mereka melampaui perkiraan normal. Menurut Ardana dkk. (2008:24) Kepuasan kerja yang tinggi sangat mempengaruhi kondisi kerja dan memberikan keuntungan nyata tidak saja bagian pekerja tetapi juga manajemen dan organisasi. Seseorang yang puas atas pekerjaannya akan melakukan aktivitas-aktivitas yang melampaui tanggung jawabnya dan memiliki hasil kinerja yang baik untuk perusahaan. PT Pelabuhan Indonesia (PELINDO) III sangat memperhatikan kesejahteraan karyawannya dengan melalui program remunerasi dan tunjangan yang diberikan, sehingga mereka memiliki kepuasan dalam bekerja selain itu juga lingkungan kerja yang nyaman dan karyawan yang memiliki prestasi diberikan *reward* oleh perusahaan.

PT PELINDO III (persero) cabang Tanjung Perak Surabaya telah menjadi perusahaan yang sangat mementingkan kebutuhan karyawannya salah satunya dengan aktivitas-aktivitas peningkatan kompetensi. Namun belum dapat dibuktikan mengenai adanya OCB di dalam organisasi. Hal ini mendorong peneliti untuk mengetahui adanya *Organizational Citizenship Behavior* di

perusahaan melalui *perceived organizational support*, keterlibatan kerja dan kepuasan kerja sebagai faktor penentu OCB. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kajian bagi PT. Pelabuhan Indonesia (PELINDO) III Cabang Tanjung Perak Surabaya agar dapat meningkatkan dukungan organisasi serta mengelola keterlibatan kerja dan kepuasan kerja kepada karyawan sehingga *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat tercipta di perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada PT. PELINDO III (Persero) cabang Tanjung Perak Surabaya”.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah penelitian, maka pertanyaan yang dirumuskan untuk penelitian ini adalah :

1. Apakah *Perceived Organizational Support* berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. PELINDO III (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya ?
2. Apakah Keterlibatan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. PELINDO III (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya ?
3. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada Karyawan PT. PELINDO III (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada perumusan masalah diatas, maka tujuan yang dapat dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. PELINDO III (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya.

2. Untuk menganalisis pengaruh Keterlibatan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. PELINDO III (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh Kepuasan Kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior* pada Karyawan PT. PELINDO III (PERSERO) Cabang Tanjung Perak Surabaya.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **a. Manfaat Akademis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi ilmu pengetahuan dan dapat digunakan sebagai pengembangan kajian serta berguna untuk penelitian lanjutan sebagai bahan rujukan.

##### **b. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dalam mengelola *Perceived Organizational Support*, Keterlibatan Kerja, dan Kepuasan Kerja sehingga mendorong terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* di perusahaan.

#### **1.5. Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan skripsi ini disajikan dalam lima bab yang saling berkaitan, yaitu:

##### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Pada berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

##### **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka ini menjelaskan mengenai teori *perceived organizational support*, keterlibatan kerja, kepuasan kerja, dan *organizational citizenship behavior*), penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis/kerangka konseptual.

### **BAB 3 : METODE PENELITIAN**

Dalam metode penelitian ini berisi tentang desain penelitian, identifikasi definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi, sampel dan Teknik pengambilan sampel, serta analisis data.

### **BAB 4 : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Dalam analisis dan pembahasan nantinya akan diuraikan mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, hasil analisis data, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

### **BAB 5 : SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN**

Pada bagian ini dijelaskan tentang simpulan, keterbatasan penelitian dan saran untuk perbaikan.